

## **BAB 5**

### **SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dibahas pada Bab 4, maka dihasilkan beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

- a. Indikator pembelajaran dan pertumbuhan merupakan *antecedent variable* yang memiliki kemampuan untuk meningkatkan indikator proses bisnis internal, indikator pelanggan dan kinerja keuangan perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, adanya tingkat kepuasan dan kemampuan karyawan yang tinggi, disertai dengan sistem informasi/prosedur yang baik akan mengindikasikan tercapainya tujuan indikator proses bisnis internal dan pelanggan. Semakin baik indikator pembelajaran dan pertumbuhan sebuah perusahaan, semakin baik indikator proses bisnis internal, indikator pelanggan dan kinerja keuangan perusahaan.
- b. Indikator proses bisnis internal memiliki kemampuan untuk meningkatkan indikator pelanggan. Oleh karena itu, adanya tingkat efisiensi waktu proses operasional yang baik, kualitas produk yang baik, riset dan pengembangan yang memadai, serta layanan purna jual yang baik akan mengindikasikan tercapainya tujuan indikator pelanggan. Semakin baik indikator proses bisnis internal, semakin baik indikator pelanggan yang dimiliki perusahaan.

- c. Indikator pelanggan memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja keuangan perusahaan. Oleh karena itu, adanya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dan adanya gambaran yang baik mengenai merek perusahaan akan mengindikasikan tercapainya tujuan kinerja keuangan perusahaan. Semakin baik indikator pelanggan, semakin baik kinerja keuangan perusahaan.
- d. Indikator non-keuangan masih memiliki peran sebagai *leading indicators*. Dengan demikian, indikator non-keuangan dapat digunakan untuk memprediksi kinerja keuangan perusahaan, baik dari sisi internal maupun eksternalnya. Selain itu, hal ini juga membuktikan konsep *balanced scorecard* Kaplan dan Norton yang diukur secara kuantitatif dengan menggunakan perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2016.

## **5.2. Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, sebagai berikut:

- a. Pengukuran dengan metode *content analysis* rentan dengan masalah subjektivitas peneliti terhadap hal-hal yang termasuk dalam kata-kata kontekstual sebagai wujud pengukuran indikator non-keuangan perusahaan.
- b. Pengukuran dengan metode *content analysis* juga akan kurang akurat apabila dilakukan pada perusahaan-perusahaan yang kurang memaksimalkan desain penulisan dari isi laporan tahunannya.

- c. Tidak adanya kajian penelitian yang mendalam mengenai alasan indikator KES (kesetiaan pelanggan), PAP (pangsa pasar) dan PEP (penetrasi pasar) bukan merupakan pengukuran variabel laten indikator pelanggan yang tepat. Penelitian ini hanya membuktikan secara statistik bahwa ketiga indikator tersebut tidak valid.

Berdasarkan keterbatasan yang ada, maka saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya adalah mengatasi masalah subjektivitas peneliti dengan penggunaan *software* NVivo yang merupakan perangkat lunak yang dirancang khusus untuk penelitian data kualitatif dan untuk mengatasi masalah data dari laporan konsolidasian, penelitian selanjutnya dapat melakukan pengujian terhadap perusahaan yang memiliki laporan tahunan yang secara terpisah, baik dari induk maupun anak perusahaan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji teori yang lebih mendalam mengenai alasan mengapa indikator KES (kesetiaan pelanggan), PAP (pangsa pasar) dan PEP (penetrasi pasar) bukan merupakan pengukuran variabel laten indikator pelanggan yang tepat. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan konfirmasi secara kualitatif kepada perusahaan-perusahaan sampel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, R., 2016, A Study of Relationship between Liquidity and Profitability of Standard Chartered Bank Pakistan: Analysis of Financial Statement Approach, *Global Journal of Management and Business Research: Finance*, Vol. 16, Version 1.
- Anggraini, E., 2017, Diguyur Duit dari China, Gojek kini Bernilai Rp 38 Triliun, CNN Indonesia (<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170505090826-185-212445/diguyur-duit-dari-china-gojek-kini-bernilai-rp38-triliun/>, diakses 14 September 2017).
- Brigham, E. F., dan J. F. Houston, 2006, *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*, Buku 1 Edisi Kesebelas, Jakarta: Salemba Empat.
- Brigham, E. F., dan M. C. Ehrhardt, 2002, *Financial Management Theory and Practice*, Tenth Edition, Mason: South-Western.
- Chayati, N. dan L. Kurniasih, 2015, Pengaruh Inkremental Informasi Akuntansi dan *Intellectual Capital* terhadap Nilai Perusahaan, Simposium Nasional Akuntansi (SNA) XVIII, September: 1-19.
- Damodaran, A., 2013, Valuing Financial Services Firms, *The Journal of Financial Perspectives*, Vol. 1 Issue 1.
- Dewan Standar Akuntansi Keuangan, 2017, Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan No. 1 (revisi 2015), Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia.
- Echo, 2011, 2011 Global Customer Service Barometer, American Express

([http://about.americanexpress.com/news/docs/2011x/axp\\_2011\\_csbar\\_market.pdf](http://about.americanexpress.com/news/docs/2011x/axp_2011_csbar_market.pdf), diakses 30 September 2017).

Forbes, 2017, Scott Cook, Forbes, (<https://www.forbes.com/profile/scott-cook/>, diakses 15 Desember, 2017).

Ittner, C. D., dan D. F. Larcker, 1998, Are Nonfinancial Measures Leading Indicators of Financial Performance? An Analysis of Customer Satisfaction, *Journal of Accounting Research*, Vol. 36.

Kaplan, R. S., dan D. P. Norton, 1992, The Balanced Scorecard – Measures that Drive Performance, *Harvard Business Review*.

Kaplan, R. S., dan D. P. Norton, 1996, *Translating Strategy into Action the Balanced Scorecard*, Massachusetts: Harvard Business School Press.

Lazzaroni, D., 2014, 75 Quotes to Inspire Marketing Greatness, LinkedIn (<https://business.linkedin.com/marketing-solutions/blog/7/75-quotes-to-inspire-marketing-greatness>, diakses 15 Desember 2017).

Liang, J. dan L. Yao, 2005, Value Relevance of Financial and Non-Financial Information, *Review of Quantitative Finance and Accounting*, Vol. 24: 135-157.

Mohamad, Z. Z., H. M. Salleh, N. D. Ismail, dan I. T. Chek, 2014, Does Quality of Non-Financial Information Disclosure Influence Firms' Profitability in Malaysia?, *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Science*, Vol. 4, No. 4, October: 297-306.

Mowen, M.M., D. R. Hansen, dan L. Heitger, 2016, *Cornerstones of Managerial Accounting*, Sixth Edition, Canada: Cengage Learning.

Mui, C., How Kodak Failed, Forbes (<https://www.forbes.com/sites/chunkamui/2012/01/18/how-kodak-failed/#1995c5bb6f27>, diakses 15 Desember 2017).

Murhadi, Werner R., (2013), *Analisis Laporan Keuangan: Proyeksi dan Valuasi Saham*, Jakarta: Salemba Empat.

Rachmawati, D., W.A. Karnadi and N.E. Suwidji, 2017, Non Financial Information Has More Value Relevance than Financial Information Does It?, *Global Conference on Business and Social Science Series, Global Academy of Training and Research*.

Rogers, A., 2015, What are People Saying About Your Brand When You're not in the Room?, Brands to Life (<https://www.brandstolife.com.au/what-are-people-saying-about-your-brand-when-youre-not-in-the-room/>, diakses 15 Desember 2017).

Subramanyam, K. R., 2014, *Financial Statement Analysis*, Eleventh Edition, New York: McGraw-Hill Irwin.

Tempo.co, 2016, Daftar Perusahaan Indonesia Terbaik Versi Forbes, Tempo (<https://bisnis.tempo.co/read/814155/daftar-50-perusahaan-indonesia-terbaik-versi-forbes>, diakses 14 September 2017).

Widowati, S., 2017, Analisis Pengaruh Arus Kas Operasi, Laba, Kepuasan Karyawan, dan Kepuasan Pelanggan untuk Memprediksikan Arus Kas Operasi Masa Depan, ([repository.wima.ac.id/](https://repository.wima.ac.id/), diunduh 20 Agustus 2017).

Winardi, I., A. Laksmana, dan D. Rachmawati, 2017, The Impact of Public Ownership as Antecedent Variable on Corporate Governance Effectiveness: Indonesian Case, *International Journal of Advanced Research (IJAR)*, Vol. 5, No. 9, September: 217-229.